



## WHITE PAPER

---

### **Application Management - Posizionamento di I.NET**

Sponsored by: **I.NET**

---

*Analista: Roberto Mastropasqua*

*Ottobre 2006*



## WHITE PAPER

# Opportunità per le aziende dall'Application Management

Sponsored by: I.NET

Roberto Mastropasqua  
ottobre 2006

## L'esigenza di Governance

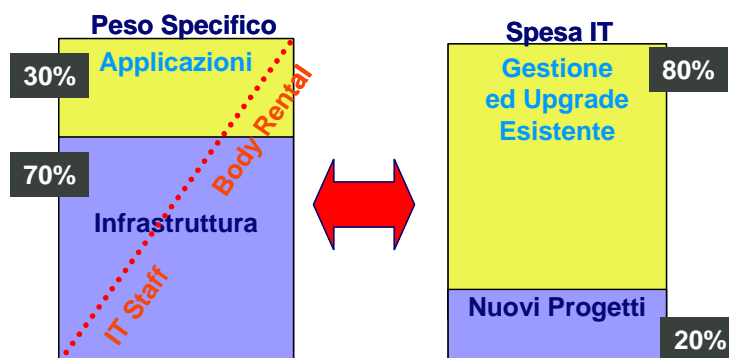
Il controllo è una delle sfide più importanti con cui l'azienda si confronta quotidianamente. Da esso infatti derivano conseguenze decisive per la sua competitività e redditività. Il controllo si applica a tutte le aree e attività dell'azienda e l'Information and Communication Technology (ICT) non fa eccezione alla regola.

Nell'ICT l'esigenza di controllo assume vari aspetti e deriva da fattori eterogenei. Innanzitutto si pone l'obiettivo di contenere i costi e ottimizzare i livelli di spesa ed investimenti. È un dato di fatto che i budget ICT tendano a non crescere (rimanendo invariati o addirittura diminuendo anno su anno), obbligando chi li gestisce "a fare di più, con meno". Questa situazione si scontra però, almeno in Italia, con l'esigenza di investire di più che in passato in nuove applicazioni e soluzioni ICT per recuperare, almeno in parte, il gap che ancora separa le nostre aziende (almeno quelle di medie e piccole dimensioni) dalle loro omologhe europee nell'adozione di applicazioni che consentano di recuperare efficienza e competitività in tutte le principali aree di attività.

L'investimento in applicazioni e soluzioni innovative richiede la disponibilità di risorse adeguate, e ciò entra in contrasto con il contesto in cui tendono a operare le aziende italiane, i cui budget IT non solo non crescono ma sono "storicamente" assorbiti al 75-80% nella gestione dell'esistente, lasciando molto poco spazio all'innovazione.

### FIGURA 1

Investimenti in applicazioni e soluzioni innovative



Fonte: IDC, 2006

Questa situazione crea un pericoloso circolo vizioso che limita le possibilità dell'azienda di sviluppare un "effetto leva" che trasferisca i benefici dell'innovazione IT non solo all'interno del dipartimento che ne è responsabile, ma all'intera azienda, limitandone la possibilità di sviluppare l'uso dell'ICT a supporto delle principali attività che ne compongono il business. Senza risorse adeguate è infatti difficile sviluppare applicazioni che migliorino logistica e produzione (es. Supply Chain Management)

attività commerciali (es. Sales Force Automation, eCommerce) acquisti (eProcurement), etc.

Agire sulle infrastrutture. Questo è quindi il mandato del dipartimento IT nelle nostre aziende. E fare questo in un'ottica di Governance che non solo tenga sotto controllo i costi, ma sia in grado di raggiungere questo obiettivo migliorando l'ottimizzazione e la razionalizzazione delle stesse infrastrutture e garantendo il loro continuo adeguamento rispetto agli standard di mercato e alle esigenze dell'azienda.

L'offerta ICT è infatti in continuo divenire. Non solo prodotti e servizi si aggiornano continuamente e a volte si trasformano aggregando più funzioni e/o sviluppandone di nuove (questo è ad esempio il caso nell'area della sicurezza IT, nella quale anche offerte molto consolidate sono oggetto di continua evoluzione sia per l'emergere di continui nuovi rischi, sia per la trasformazione stessa del prodotto verso nuove tipologie di soluzioni) ma nuove tecnologie modificano radicalmente le opportunità, di servizio e applicative, a disposizione delle aziende per innovare le proprie attività, sviluppando efficienza e competitività. Si pensi ad esempio all'area della mobilità e al consolidarsi di offerte quali RFID, WiFi, WiMAX, etc.

Ne deriva che in questo compito di Governance "intelligente" le aziende sentono l'esigenza di essere aiutate.

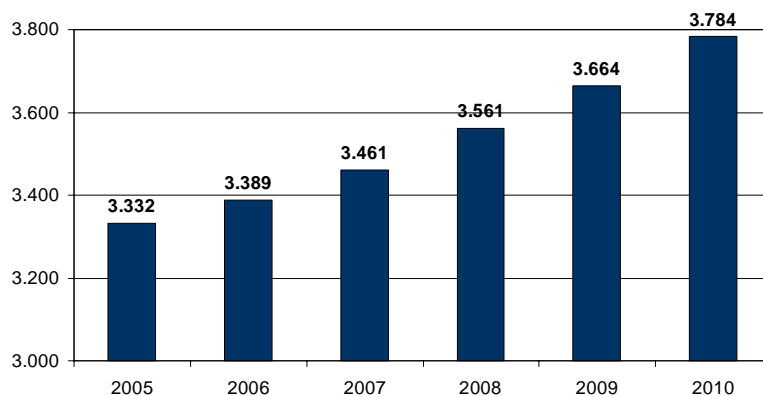
## Il mercato italiano ICT e la tendenza verso l'esternalizzazione

L'esigenza di ottimizzare la gestione delle proprie infrastrutture ICT e dei principali servizi ad esse associati si traduce quindi nella tendenza ad esternalizzare parte delle attività svolte dalle divisioni IT e Telecom interne alle aziende.

Per quanto la domanda di servizi di outsourcing non sia una novità nel panorama del mercato italiano, essa tuttavia si continua a sviluppare e consolida il proprio ruolo di principale componente della spesa in servizi IT, con un valore di 3.332 milioni di Euro nel 2005 pari a circa il 33% del totale. E tale primato è destinato a mantenersi anche in futuro.

**FIGURA 2**

Mercato Outsourcing IT, Italia (M€)



Fonte: IDC, 2006

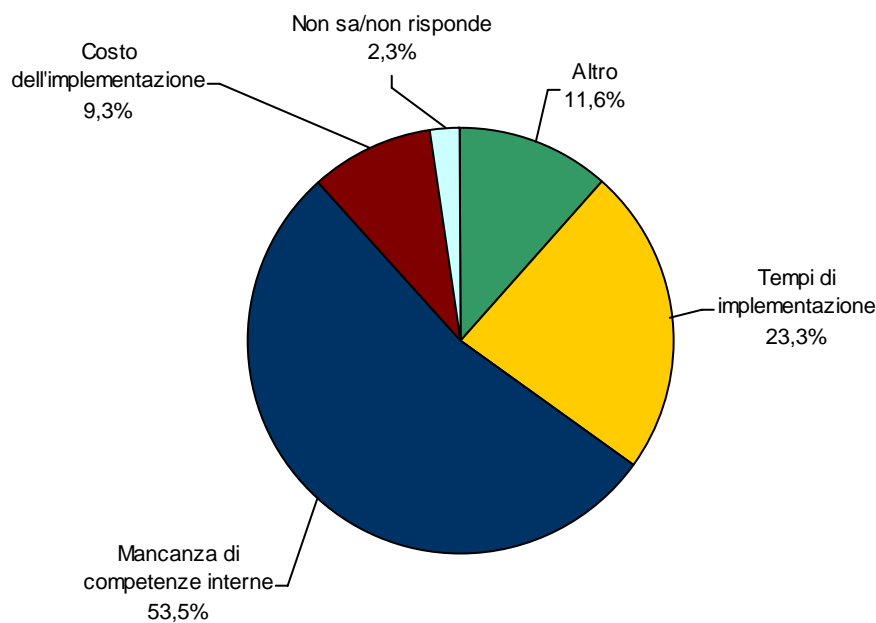
Il continuo interesse per queste tipologie di servizi deriva da una molteplicità di fattori. Innanzitutto, dall'esigenza delle aziende di contenimento dei costi e di ottimizzazione del ROI associato ai propri investimenti IT. In secondo luogo dall'evoluzione dell'offerta, sia nel senso di un continuo miglioramento delle infrastrutture utilizzate e dei livelli di servizio garantiti, sia dell'evoluzione della loro offerta verso servizi innovativi (es. hosted services, fornitura del software come servizio, etc.).

Il ricorso all'esternalizzazione riceve una spinta ulteriore in presenza di significativi processi innovativi messi in atto dalle aziende utenti, come è il caso dell'adozione di piattaforme ICT "convergenti" tra servizi voce, dati e IT. Sul ricorso all'outsourcing pesano in questo caso, come si evince dai risultati di una survey condotta a livello internazionale da IDC nel corso del 2006, la mancanza di risorse specializzate presso le aziende utenti e la volontà di accelerare i processi di cambiamento ricorrendo a provider esterni.

### FIGURA 3

#### Ricorso all'esternalizzazione

*Quali sono state le principali motivazioni per l'esternalizzazione di una parte o di tutte le piattaforme "convergenti"?*



Fonte: IDC, 2006

### Application Management

All'interno dei servizi di outsourcing, l'Application Management (AM) rappresenta una componente strategicamente molto importante, per quanto ancora limitata in valore, essendo la maggior parte della spesa in servizi di esternalizzazione concentrata nel full outsourcing e nell'outsourcing "infrastrutturale", ovvero riferito ai sistemi operativi. IDC stima che nel 2006 la spesa in AM in Italia raggiungerà un valore di 284 milioni di Euro, e che tale valore dovrebbe crescere di oltre il 10% nei prossimi tre anni.

La crescita deriva sia da una maggiore maturità e affidabilità dell'offerta, sia dall'emergere di un approccio nella domanda che, oltre alla riduzione dei costi, ricerca un miglioramento nell'ottimizzazione, nell'efficienza e nell'allocazione delle

proprie risorse ottenibile sia dal punto di vista infrastrutturale, sia accedendo alle competenze molto specializzate di un service provider.

L'importanza dell'AM risiede nel fatto che coglie un aspetto centrale nel rapporto tra l'azienda e la propria infrastruttura IT: la manutenzione, l'aggiornamento e lo sviluppo del parco applicativo, ovvero del "motore" che permette all'azienda di guadagnare efficienza ed essere innovativa migliorando la gestione dei propri processi, sviluppando nuovi servizi, creando un ambiente sempre più collaborativo sia al proprio interno che nei confronti dei principali interlocutori esterni che partecipano al processo di creazione del valore aziendale, il tutto supportato dall'IT.

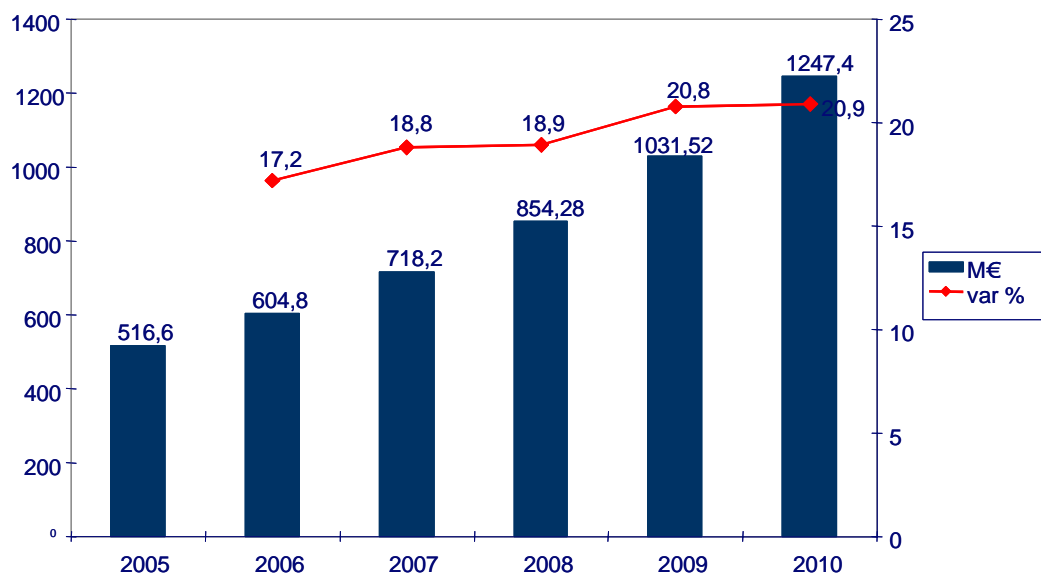
E al centro di questo "motore" c'è l'area gestionale, punto di riferimento dei processi collaborativi che sempre più guideranno e razionalizzeranno le attività aziendali. Da qui l'importanza che, all'interno dell'AM, ha la parte che si occupa di sistemi gestionali, ERP, etc, il cui contributo alla spesa delle aziende in questi servizi può essere stimato, in Italia, attorno al 40% del totale mercato AM.

Un trend evolutivo molto importante che riguarda l'AM (come altre forme di outsourcing) è l'approccio verso servizi "hosted" ovvero forniti sfruttando le infrastrutture del vendor o service provider, invece che quelle del cliente, in un'ottica di condivisione di tali infrastrutture tra più clienti. In questo modo il fornitore può raggiungere significative economie di scala e livelli maggiori di efficienza nelle attività tipiche dell'AM (monitoring, management, maintenance), con vantaggi concreti per il cliente che sceglie questa soluzione.

Non a caso IDC stima che a livello europeo la domanda di servizi di Hosted Application Management sia destinata a crescere significativamente nei prossimi anni.

**FIGURA 4**

Mercato Hosted Application Management, Europa (M€)



Fonte: IDC, 2006

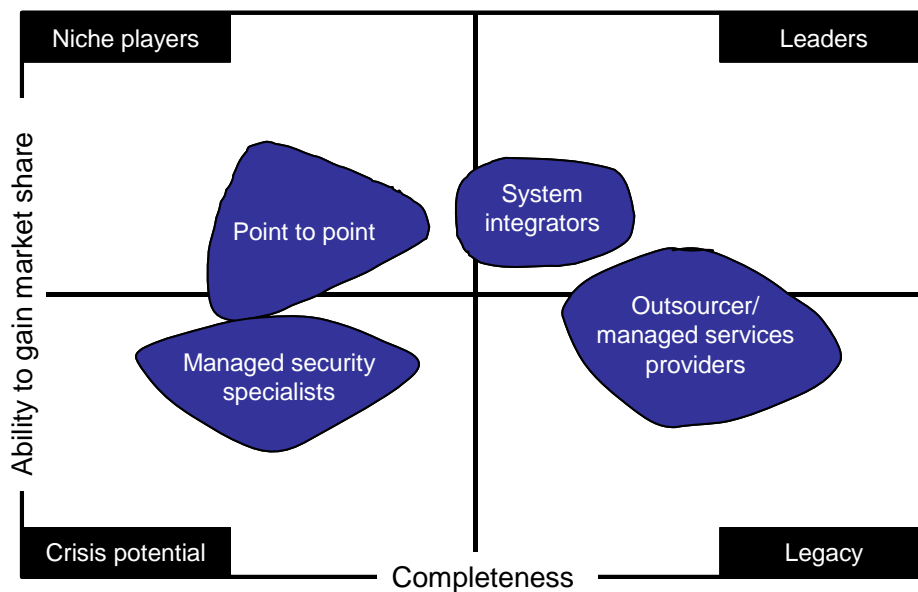
## Il ruolo degli Outsourcers "estesi"

Detto che il ricorso all'outsourcing rappresenta una risorsa sempre più importante per l'azienda, qual'è quindi l'interlocutore migliore per gestire le attività che si vogliono esternalizzare? Una risposta univoca è difficile da dare. Molto dipende infatti dagli obiettivi che si pone l'azienda che esternalizza, dall'ampiezza del servizio, dagli elementi che lo compongono.

Tuttavia IDC ritiene che nel mercato dell'outsourcing sempre di più avranno successo i player che sapranno governare un insieme ampio di servizi: system integrators, managed services providers, full outsourcers.

**FIGURA 5**

Tipologia di offerta di un "outsourcer esteso"



Fonte: IDC, 2006

Rispetto ai "Pure Players", concentrati su un'unica tipologia di offerta, gli "Outsourcers Estesi" colgono infatti un aspetto fondamentale dell'evoluzione dell'offerta ICT: la sua crescente integrazione. Sempre più spesso infatti le due componenti, IT e Telecom, si trovano integrate in un'unica soluzione che le contiene entrambe, come è il caso ad esempio delle reti e dei servizi di gestione della sicurezza e dei rispettivi centri di controllo (NOC e SOC). Un'altra importante sinergia riguarda l'offerta di servizi di gestione applicativa "appoggiati" a datacenter che garantiscono livelli adeguati di servizio, accessibilità all'applicazione e sicurezza.

In questa prospettiva si assiste allo sviluppo di operatori sempre più integrati a valle (verso gli elementi applicativi) o a monte (verso gli elementi infrastrutturali) che tendono a rappresentare la figura del "Full Service Provider", in grado di coprire una gamma più estesa rispetto a quella che gli competerebbe data la loro natura "originale" di operatori telco o IT.

Gli Internet Service Provider hanno rappresentato la prima forma di questa integrazione, unendo all'interno del proprio business sia gli aspetti di connettività che di offerta di servizi di datacenter (principalmente housing e hosting). Oggi i Full

Service Provider vanno oltre, occupandosi direttamente di sicurezza, Business Continuity e anche, in alcuni casi, di gestione applicativa sfruttando le infrastrutture di cui dispongono e il know how che si sono creati col tempo.

L'evoluzione verso il modello del Full Service Provider può avvenire attraverso alleanze e partnership mirate, ma non mancano i casi nei quali l'operatore investe nell'acquisizione di aziende che ne rafforzano competenze già in casa o che ne aggiungono di nuove.

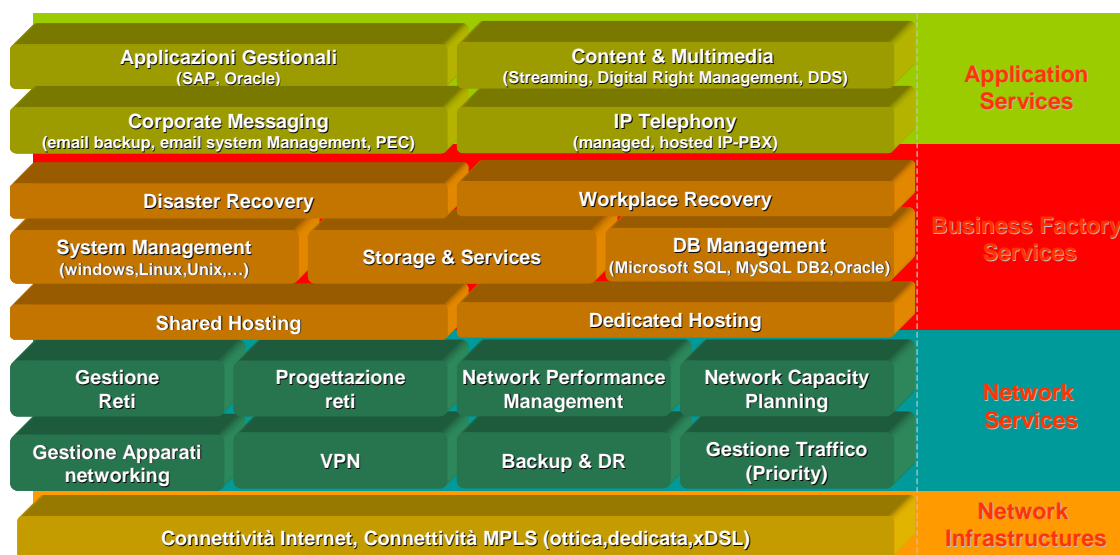
## I.NET: strategia e posizionamento

Il caso di I.NET si colloca perfettamente in questo scenario evolutivo. I.NET si configura infatti come un "Application Infrastructure Service Provider" coniugando il know how sviluppato nell'offerta di servizi gestiti (nella connettività, nei sistemi, nella sicurezza) con una dotazione infrastrutturale che nel tempo ha raggiunto e consolidato livelli di eccellenza. Core business dell'azienda è infatti l'offerta di servizi di monitoring, management e maintenance focalizzati sulle infrastrutture ICT in un'accezione ampia (si veda figura seguente), ovvero:

- ☒ Reti;
- ☒ Appliances;
- ☒ Sistemi middleware;
- ☒ Storage;
- ☒ Applicazioni.

**FIGURA 6**

### I.NET: strategia e posizionamento



Fonte: I.NET, 2006

Questo posizionamento è il frutto di una costante evoluzione ed è stato di recente rafforzato con alcune acquisizioni mirate e con investimenti infrastrutturali di alto livello.

Ne sono testimonianza, ad esempio, la realizzazione del secondo datacenter a Settimo Milanese che ha sia ampliato la capacità di erogazione dei servizi, portando a oltre 11.000 i MQ disponibili (una dimensione tra le più importanti in assoluto nella realtà italiana), sia elevato ulteriormente gli standard qualitativi dei servizi erogati da questa infrastruttura, che riguardano un ventaglio molto ampio di sistemi (vedi figura seguente), coprendo anche gli aspetti di sicurezza e di continuità delle infrastrutture IT. Non a caso uno dei principali operatori di Business Continuity in Italia utilizza proprio le infrastrutture di I.NET per garantire lo "strato tecnologico" dei propri servizi.

## TABELLA 1

Competenze gestionali basate su un'ampia gamma di sistemi

<b>Server UNIX</b> (Solaris, HPUX, AIX) <b>Windows</b> (NT, 2000, 2003, XP) <b>Linux, AS/400</b>
<b>EMC2 Storage Area Network</b> (Simmetrix e Connetrix), <b>IBM Storage Area Network</b> (DSxxx) <b>NetApp SAN &amp; NAS, Storagetex Tape Library</b> (DLT, LTO) <b>IBM Direct Attachement Storage</b>
<b>Cisco</b> (switching equipment, routing and firewalling) <b>Checkpoint</b> (firewalling, UMT appliance) <b>Netasq</b> (UMT) <b>SonicWall</b> (UMT)
<b>DBMS:</b> MS SQL, Oracle, DB2, Informix, My SQL
Active Directory, LDAP, Citrix Metaframe
Mail Servers, Streaming Servers, Web Servers

Fonte: I.NET, 2006

Un altro esempio della strategia di rafforzamento di I.NET riguarda le attività di system integration nell'area della sicurezza IT. Grazie anche a questi investimenti I.NET in pochi anni ha modificato significativamente il proprio posizionamento, e di conseguenza il proprio business, che ora appare meno dipendente dalla componente più matura, i servizi di rete e di connettività, e in forte crescita nelle aree più innovative, quella dei servizi gestiti e in particolare della Managed Security.

È importante notare come per I.NET gli aspetti infrastrutturali sono gestiti anche in ottica "virtuale", nel senso che l'azienda a sua volta ottimizza l'utilizzo delle proprie risorse, viste nel loro complesso a formare una "massa critica" a partire dalla quale vengono messe a disposizione del cliente le risorse di volta in volta necessarie, in un'ottica incrementale ("accendendo" le infrastrutture man mano che sorge l'esigenza). Con un vantaggio sia per il cliente, che paga solo ciò di cui ha effettivamente bisogno, sia per I.NET, che alloca efficientemente le proprie risorse in funzione della domanda che deve soddisfare.

Continuando il percorso evolutivo che la contraddistingue, I.NET ha recentemente aggiunto un nuovo tassello che le permette ora di coprire quegli aspetti di gestione applicativa più vicini alla componente infrastrutturale, e di servizio gestito, che rappresenta il core business dell'azienda.

Seguendo questo obiettivo alla gestione delle soluzioni di corporate messaging e piattaforme Oracle I.NET ha recentemente affiancato il presidio SAP grazie alla acquisizione di ERPTech, società specializzata nella gestione sistemistica delle

infrastrutture applicative mySAP. Fondata nel 2000 come spin off da EDS Italia per offrire consulenza in ambiente SAP grazie all'esperienza maturata dai soci fondatori, l'azienda si è nel tempo ripositionata nell'area dell'outsourcing e della gestione remota delle infrastrutture mySAP, con l'obiettivo dichiarato di supportare i propri clienti non solo nelle attività di gestione del software, ma anche nell'ottimizzazione e razionalizzazione delle piattaforme utilizzate, spesso frutto di numerosi interventi succedutisi nel tempo, e quindi causa di significative diseconomie sia in termini di efficienza dei sistemi che di costi di gestione.

I.NET è quindi, oggi, in grado di proporsi come partner delle aziende in progetti di sviluppo, monitoraggio e manutenzione di applicativi critici, come SAP e Oracle (ERPTech è una delle poche realtà in Italia ad aver conseguito la certificazione SAP Partner Hosting), con una forte specializzazione nei mercati Finance, Manufacturing ed Utility.

Con il rafforzamento nell'area application management (e in particolare con l'estensione a sistemi - SAP - ad elevato utilizzo di infrastrutture IT) I.NET estende la propria offerta aggiungendo un mattone in più al proprio concetto di infrastruttura gestita, intercettando le esigenze delle aziende che vogliono affidarsi all'esterno per la gestione delle proprie applicazioni senza dover ricorrere a troppi fornitori, potendo far conto su un provider in grado di garantire lo stesso livello di competenze e professionalità lungo tutta la catena del servizio.

Il portafoglio di offerta di I.NET si arricchisce infatti di servizi quali:

- Storage Consulting, su piattaforme EMC<sup>2</sup>, per le attività di progetto, implementazione e, in casi selezionati, site management;
- mySAP Consulting: Installazione, Upgrade, Tuning e Performance, Technical Support, Security Administration e User Management;
- ORACLE Consulting: Installazione & Release Upgrade, Ottimizzazione ambienti, Backup & Recovery, Remote/on site support & administration, Implementazione di soluzioni tecnologiche avanzate;
- McAfee Consulting.

Grazie alla dotazione infrastrutturale di I.NET, e al know how sviluppato nell'area dei servizi gestiti, la gestione di queste applicazioni è realizzata utilizzando risorse "carrier class" garantendo la solidità di un'offerta che non ha salti o punti di discontinuità tra la parte applicativa e quella delle infrastrutture sottostanti, con la possibilità di incrementare modularmente le risorse necessarie quando le esigenze crescano nel tempo. Un ulteriore sviluppo frutto dell'acquisizione di ERPTech è inoltre rappresentato dalla possibilità di offrire servizi di gestione applicativa in remoto, ovvero sulle infrastrutture residenti presso il cliente, e non più solo su sistemi localizzati presso i datacenter di I.NET.

Su questi presupposti si basa ad esempio l'offerta "mySAP Outsourcing" proposta sia in modalità "Remote Administration" che "Full Outsourcing". In questo secondo caso l'offerta si configura attraverso un ampio spettro di servizi che comprende:

- Housing;
- Gestione sistemi;

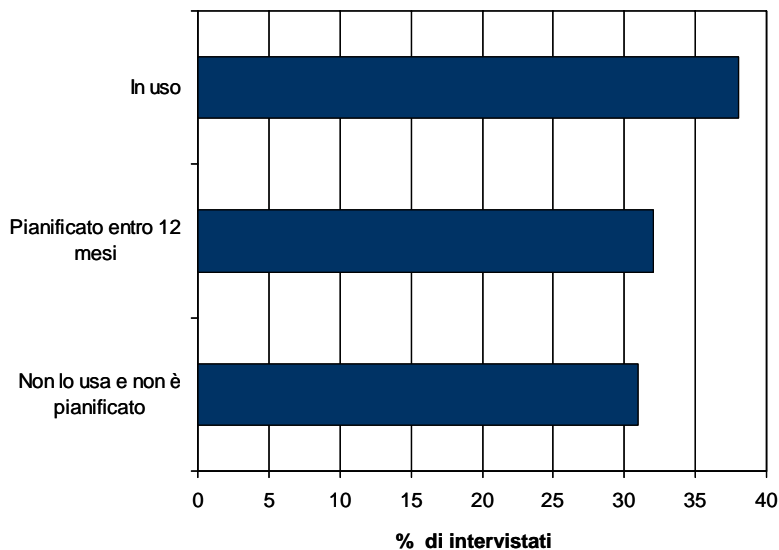
- ☒ Back up & Restore;
- ☒ Manutenzione SW di base e utenti di S.O.;
- ☒ Analisi Performance;
- ☒ Tuning S.O. e DB;
- ☒ Monitoraggio Network e Sistema;
- ☒ Monitoraggio SAP e RDBMS;
- ☒ Gestione SAP (amministrazione, patch, utenti amministrativi e utilizzatori, Transport System SAP,etc).

L'integrazione tra questa offerta e le attività tradizionalmente svolte da I.NET (servizi gestiti di rete, hosting, sicurezza e Business Continuity) crea un'offerta gestita end-to-end, che incontra i favori di fasce sempre più ampie di clientela, come è dimostrato anche dai risultati di una survey recentemente condotta da IDC a livello internazionale, da cui risulta che la maggior parte delle aziende intervistate ricorre all'outsourcing per la gestione di servizi di rete e/o IT e che oltre la metà si affidano (sempre o spesso) ad un unico fornitore di servizi.

## FIGURA 7

### Utilizzo di outsourcer

*Utilizza (o è in fase di pianificazione) un outsourcer per la gestione dell'infrastruttura di rete??*

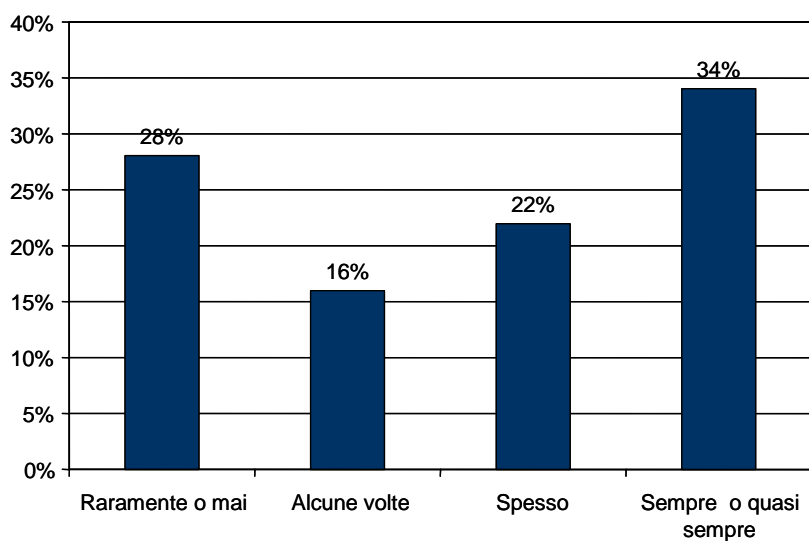


Fonte: IDC, 2006

## FIGURA 8

### Utilizzo di un "outsourcer esteso"

Quante volte la sua azienda acquista i servizi IT dallo stesso fornitore?



Fonte: IDC, 2006

Per quanto le aziende italiane presentino probabilmente valori più bassi rispetto a entrambi questi indicatori, si può però ritenere che la tendenza sia tracciata e che anche nel nostro paese una parte significativa di utenti potrà trarre benefici dal ricorso a servizi di "outsourcing esteso" (o "convergente") a condizione ovviamente di scegliere correttamente il fornitore cui affidarsi.

In particolare, sembra difficile che in futuro possa reggere l'abitudine delle nostre aziende a privilegiare piccoli fornitori locali, con i quali si è sviluppata nel tempo una forte "intimità" trainata innanzitutto dalla localizzazione nella stessa area territoriale. L'allungamento della catena dei servizi da gestire richiede, infatti, strutture e competenze che non si improvvisano e che devono garantire adeguati livelli di servizio, a maggior ragione quando si entra negli ambiti applicativi da cui dipende l'operatività aziendale.

Con il processo evolutivo che la contraddistingue, I.NET sembra disporre di tutti gli asset necessari per competere con successo in questo rinnovato scenario di mercato.